Les
PUBLICATIONS
DU QUÉBEC

Office de la langue française

Rapport annuel 1988-1989

Québec

90-03875/

Le contenu de cette publication a été rédigé par
l'Office de la langue française

Cette édition a été produite par
Les Publications du Québec
1279, boulevard Charest Ouest
Québec (Québec)
G1N 4K7

Dépôt légal — 3e trimestre 1989
Bibliothèque nationale du Québec
ISBN 2-551-08472-5
ISSN 0707-1795

© Gouvernement du Québec

Montréal, septembre 1989

Monsieur Claude Ryan
Ministre responsable de l'application
de la Charte de la langue française
Hôtel du Gouvernement
Québec

Monsieur le Ministre,

Conformément aux dispositions de l'article 119 de la Charte de la langue française, j'ai l'honneur de vous soumettre le rapport des activités de l'Office de la langue française au 31 mars 1989.

Veuillez agréer, Monsieur le Ministre, l'assurance de ma haute considération.

Le président,

Pierre-Étienne Laporte

Québec, septembre 1989

Le Président de l'Assemblée nationale
Hôtel du Parlement
Québec

Monsieur le Président,

Conformément à la Charte de la langue française (L.R.Q., chap. C-11, art.119), je suis heureux de vous transmettre le rapport des activités de l'exercice 1988-1989 de l'Office de la langue française.

Ce rapport rend compte de l'ensemble des activités de l'Office et contient de nombreux renseignements d'intérêt public.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Président, l'expression de mes sentiments les meilleurs.

Le ministre responsable de l'application
de la Charte de la langue française,

Claude Ryan

Composition de l'Office

Membres du Conseil

Monsieur Pierre-Étienne Laporte, président
Mesdames Paule Proulx
Alison d'Anglejan-Chatillon
Messieurs Fernand Daoust
Aimé Gagné

Table des matières

Note liminaire 11

Office de la langue française 13

Mandat 13

Organisation 13

Programmes d'action 13

En matière de francisation des entreprises et de l'Administration 13

Francisation des entreprises 13

Permanence de la francisation 14

Ententes particulières pour les sièges sociaux et les centres de recherche 14

Francisation de l'informatique 15

Outils d'implantation terminologique 15

Entreprises de moins de 50 personnes 15

Subventions aux centrales syndicales 16

Simplification des formulaires administratifs 16

Francisation de l'Administration 16

Plaintes 17

Gestion de l'application de l'article 23 17

Examens de français 17

En matière linguistique et terminologique 17

Productions linguistiques et terminologiques 17

Banque de terminologie 18

Utilisateurs de la banque de terminologie 18

Utilisateurs externes 18

Utilisateurs internes 19

Diffusion linguistique et terminologique 19

Consultations 19

Animation 19

Chroniques linguistiques 19

Séances de perfectionnement en français 20

Publications 20

Commission de terminologie de l'Office de la langue française 21

Subventions à la recherche linguistique et terminologique 21

Coopération internationale 22

Réseau international de néologie et de terminologie (RINT) 22

Réseau des industries de la langue 22

Inventaire des travaux de terminologie 22

Organisation d'un séminaire sur les principes méthodologiques fondamentaux pour la conduite des travaux terminologiques 22

Réunions du RINT 22

Développement d'un système de dépouillement terminologique assisté par ordinateur 22

Sondage de flux d'information (SOFI) 22

Missions et stages 23

Services 23

Renseignements 23

Information interne 23

Expositions 23

Recherche 24

Service juridique et secrétariat 24

Bibliothèques 24

Informatique 24

Administration 25

Personnel 26

Orientations 29

Annexe 31

Liste des bureaux de l'Office de la langue française 31

Note liminaire

L'Office de la langue française s'était fixé comme orientation générale pour l'exercice 1988-1989 d'améliorer ses produits et ses services dans le but de renforcer leur adéquation aux attentes et aux besoins du milieu.

Cette préoccupation fut donc sous-jacente à toutes les activités entreprises au cours de l'année et les résultats reflètent cet effort d'amélioration de la qualité des produits et des services.

Elle a également servi de toile de fond à la réalisation des priorités en matière de simplification du processus de certification et de relance de la francisation, ainsi qu'en matière de diffusion linguistique et terminologique et d'optimisation de la banque de terminologie.

L'Office est donc satisfait du travail accompli et de l'évolution générale de la francisation dans les entreprises et dans l'Administration.

Il y a en effet actuellement, dans le seul secteur des entreprises, plus de 8500 travailleurs qui sont mobilisés en tant que membres ou présidents des comités de francisation dans les grandes entreprises, et 2800 autres travailleurs qui œuvrent à la francisation des PME comme membres d'un comité ou comme responsables du dossier dans leur entreprise. Il est évident que la préoccupation de franciser la langue du travail au Québec est entrée dans les mœurs et que les efforts nécessaires sont déployés pour assurer l'implantation du français et son utilisation à tous les niveaux.

Ces mêmes personnes, sensibilisées à la nécessité d'actions concrètes, constitueront une équipe formidable sur laquelle il sera possible de compter pour la phase de consolidation, visant à assurer la permanence de la francisation. Car l'Office entrevoit déjà le moment où il pourra prioritairement se consacrer à la consolidation de la francisation plutôt qu'à son implantation uniquement.

Et il en est de même dans tous les secteurs d'activité.

L'Office verra donc à continuer à administrer la francisation, mais consacrera de plus en plus d'énergie à assurer la permanence du statut du français et de la francisation. Il convie tous ses partenaires à s'associer à cette démarche.

Office de la langue française

Mandat

« Un Office de la langue française est institué pour définir et conduire la politique québécoise en matière de recherche linguistique et de terminologie et pour veiller à ce que le français devienne, le plus tôt possible, la langue des communications, du travail, du commerce et des affaires dans l'Administration et les entreprises. » (Charte de la langue française, art. 100)

En tant que responsable de l'implantation du français, l'Office doit aider à définir et à élaborer les programmes de francisation dans l'Administration et dans les entreprises et en suivre l'exécution. Il doit également établir et réaliser les programmes de recherche nécessaires à l'évaluation et à l'amélioration de la francisation des entreprises et de l'Administration.

En tant que responsable de la politique québécoise en matière de recherche linguistique et de terminologie, l'Office doit normaliser et diffuser les termes et expressions qu'il approuve; de plus, il peut instituer des commissions de terminologie auprès des ministères et organismes de l'État.

L'Office est donc l'artisan principal de l'application de la Charte de la langue française, sauf en ce qui a trait à la langue d'enseignement et au défaut de respect de ses dispositions. Son champ d'action embrasse à la fois la promotion du statut du français dans les entreprises, dans l'Administration et dans la société en général, ainsi que sa qualité, c'est-à-dire son enrichissement et sa correction.

De plus, il joue un rôle réglementaire ou administratif en ce qui concerne:

- les examens de français que doivent passer certains candidats et certaines candidates à un ordre professionnel;
- l'étiquetage, les jouets et jeux, l'affichage, la publicité commerciale et les raisons sociales;
- la francisation des entreprises;
- la reconnaissance des sièges sociaux et des centres de recherche susceptibles de faire l'objet d'une entente particulière;
- l'approbation des critères et modalités de vérification de la connaissance de la langue officielle pour les nominations, les mutations ou les promotions à une fonction de l'Administration;
- l'approbation des mesures, des critères et des modalités de vérification de la connaissance de la langue officielle dans les postes affectés par ces mesures pour assurer la disponibilité des services en français dans les organismes et services reconnus en vertu du paragraphe f de l'article 113;
- les autorisations de renouvellement par les ordres professionnels de permis temporaires et de délivrance de permis restrictifs;
- les litiges concernant l'exigence de la connaissance d'une autre langue que la langue officielle pour accéder à un emploi ou à un poste.

Organisation

L'Office de la langue française est constitué d'une entité collégiale formée de cinq membres dont le président de l'organisme, et d'un corps administratif constitué de six directions*.

Les membres de l'Office assument la responsabilité de l'ensemble des activités officielles concernant la francisation; ils assument également la tâche quasi-judiciaire reliée à l'application de l'article 46, ainsi que le pouvoir de réglementation en vertu de la Charte. De plus, les membres ont la responsabilité d'approuver les orientations de l'organisme et les plans d'action.

Programmes d'action

En matière de francisation des entreprises et de l'Administration

Francisation des entreprises

Un premier mandat de l'Office de la langue française est d'aider les entreprises employant cinquante personnes et plus au Québec à généraliser chez elles l'usage du français et d'assurer la bonne marche du processus de francisation qui comprend les étapes suivantes: l'inscription des entreprises à l'Office, l'analyse de leur situation linguistique et, s'il y a lieu, l'élaboration des programmes de francisation et l'approbation par l'Office des mesures suggérées dans les programmes.

Un certificat de francisation est délivré à toutes les entreprises qui possèdent déjà, lors de l'analyse de leur situation linguistique, le degré de francisation visé par la Charte et les règlements ainsi qu'à celles qui atteignent ce degré par suite de la mise en œuvre d'un programme de francisation.

* Une restructuration administrative, en avril 1989, a réduit ce nombre à cinq.

Dans les grandes entreprises ayant cent employés et plus au Québec, il est prévu que les travailleurs et les dirigeants d'entreprises agissent en commun par l'intermédiaire d'un comité de francisation.

Au cours de l'exercice 1988-1989, l'Office a remis 320 certificats de francisation aux entreprises, ce qui porte le nombre d'entreprises ayant atteint le degré de francisation prévu par la Charte et les règlements à 2789, dont 883 ayant plus de cent employés.

Il y a, au 31 mars 1989, 979 entreprises dont le programme de francisation est en voie de réalisation et 454 autres dont le programme est en voie d'élaboration ou d'approbation.

Tableau 1

État d'avancement de la francisation dans les grandes entreprises au 31 mars 1989

	Entreprises
Nombre de certificats permanents attestant que le français possède le statut recherché par le programme de francisation	883
Nombre de programmes en voie de réalisation	578
Nombre de programmes en voie d'approbation	127
Nombre total d'entreprises	1588

Comme on peut le constater, 92 % des grandes entreprises ont, soit achevé leur processus de francisation (55,6 %), soit poursuivi la réalisation de leur programme (36,4 %).

Tableau 2

État d'avancement de la francisation dans les petites et moyennes entreprises au 31 mars 1989

	Entreprises
Nombre de certificats permanents attestant que le français possède le statut recherché par le programme de francisation	1906
Nombre de programmes en voie de réalisation	401
Nombre de programmes en voie d'approbation	327
Nombre total d'entreprises	2634

Dans le cas des petites et moyennes entreprises, 87,6 % ont, soit achevé leur processus de francisation (72,4 %), soit poursuivi en 1988-1989 la réalisation de leur programme (15,2 %).

Permanence de la francisation

En vue d'assurer la continuité et la durabilité de la francisation dans les entreprises ayant obtenu leur certificat de francisation, l'Office a cru bon de déclencher l'Opération Contact. Cette opération a dépassé largement son objectif premier qui était essentiellement une reprise de contact avec 200 entreprises. Elle a donné lieu à l'établissement d'une orientation nouvelle de l'Office: la permanence de la francisation. Cette orientation a été rendue publique par le président lors de sa conférence au colloque du Centre de linguistique de l'entreprise (CLE), en septembre dernier.

C'est cette orientation qui a d'ailleurs été largement reprise par le Groupe de travail tripartite (gouvernement, entreprises et syndicats) dont le rapport intitulé « Le français, langue de travail, une nécessaire réorientation » a été remis au Ministre responsable de l'application de la Charte de la langue française en janvier dernier.

Les objectifs poursuivis par l'Opération Contact étaient les suivants:

- informer les personnes rencontrées des dispositions de la Charte, faire le point avec elles sur la situation linguistique, leur rappeler les objectifs de francisation et leur présenter les services et produits de l'Office;
- écouter les intervenants exprimer leurs attentes et leurs besoins linguistiques et obtenir leur réaction sur les services et les produits qui leur sont présentés;
- inciter les intervenants à maintenir et à consolider la francisation de leur entreprise, notamment en valorisant le rôle et le mandat d'un responsable ou d'un comité de francisation;
- aider par des conseils et du soutien technique en fonction des attentes et des besoins signifiés.

L'accueil réservé par les entreprises aux conseillers et conseillères en francisation aura convaincu l'Office de l'opportunité du programme.

Ententes particulières pour les sièges sociaux et les centres de recherche

L'article 144 de la Charte de la langue française précise qu'à l'intérieur des sièges sociaux et des centres de recherche l'application des programmes de francisation peut faire l'objet d'ententes particulières avec l'Office de la langue française afin de permettre l'utilisation d'une autre langue que le français comme langue de fonctionnement.

Pour être admissible à une entente particulière une entreprise doit en faire la demande, par écrit, à l'Office. De plus, la moyenne des revenus bruts au cours des trois années précédant la demande doit provenir pour plus de 50 % de l'extérieur du Québec.

Des demandes écrites sont également étudiées même si la moyenne des revenus bruts provient pour moins de 50 % de l'extérieur du Québec à cause des raisons suivantes:

- la fréquence des relations avec l'étranger;
- la complexité des techniques utilisées;
- les besoins en personnel spécialisé;
- les incidences que l'application d'un programme de francisation à l'intérieur du siège social peut avoir sur une position concurrentielle.

Une entente particulière autorise l'utilisation d'une autre langue que le français comme langue de fonctionnement du siège social ou du centre de recherche tout en comportant des dispositions relatives aux points suivants:

- l'utilisation du français au Québec dans les communications avec la clientèle, les fournisseurs, le public, ainsi qu'avec les actionnaires et les détenteurs d'autres titres;
- l'utilisation du français dans les communications avec les dirigeants et le personnel des établissements de l'entreprise au Québec;
- l'utilisation du français dans les communications reliées aux liens contractuels existant entre l'entreprise et les employés du siège social;
- l'utilisation du français dans l'affichage interne dans les lieux où travaillent les personnes faisant partie du siège social ou du centre de recherche;
- l'augmentation à tous les niveaux du nombre de personnes ayant une bonne connaissance de la langue française;
- l'utilisation progressive d'une terminologie française;
- l'adoption d'une politique d'embauche, de promotion et de mutation appropriée à l'utilisation du français;
- les causes de modification, de suspension ou d'annulation de l'entente.

Au cours de l'exercice financier 1988-1989, des ententes particulières avec quatre entreprises ont été approuvées pour leur siège social, de même que pour leur centre de recherche. Ce sont:

COMTERN INC.,
LES PRODUITS DE DÉFENSE SNC LTÉE,
LES TECHNOLOGIES MPB INC.,
TEXTRON CANADA LTÉE.

Il y a actuellement en vigueur à l'Office 217 ententes particulières pour des sièges sociaux et 55 pour des centres de recherche.

Francisation de l'informatique

L'intervention de l'Office dans le domaine de l'informatique s'est accrue. Le service de diffusion d'information et de consultation mis sur pied — en y rattachant une personne-ressource — est de plus en plus achalandé.

Une centaine d'entreprises ont fait appel à l'Office avant d'acheter ou de renouveler certains logiciels ou du matériel informatique pour s'assurer de leur disponibilité en français ou d'équivalents en français.

L'Office a participé activement à deux comités, l'un créé par le ministère des Communications et qui regroupe huit autres ministères en vue d'élaborer un projet de politique gouvernementale; l'autre formé par le Centre de linguistique de l'entreprise est désigné sous le nom de Comité d'action pour le français dans l'informatique au Canada (CAFI). Ce comité regroupe des représentants des grandes entreprises, des ministères des Communications du Canada et du Québec, des universités, de l'Office de la langue française et du Conseil de la langue française.

L'Office a également communiqué au ministre responsable de l'application de la Charte de la langue française, ses commentaires et réactions à la suite du rapport déposé par le Conseil de la langue française sur « L'informatisation et le français au Québec ».

La remise du certificat de francisation à la société IBM ouvre des avenues prometteuses pour l'informatique en français au Québec. Notons que 8 entreprises sur 27 dans ce domaine ont déjà obtenu le certificat de francisation.

Outils d'implantation terminologique

Pour faire suite à des besoins exprimés par les utilisateurs de la terminologie dans les entreprises assujetties à la Charte, et par les représentants des travailleurs siégeant aux comités de francisation, l'Office a entrepris de produire au cours de l'année une dizaine de jeux d'affiches et de micro-lexiques adaptés aux conditions de travail des entreprises.

La distribution des premiers jeux d'affiches et de micro-lexiques est commencée et l'accueil est extrêmement favorable.

Il reste maintenant à faire l'expérience de l'utilisation de ces outils d'implantation en entreprise et à vérifier leur efficacité comme supports à l'apprentissage de la terminologie française par les travailleurs.

C'est ce que l'Office va entreprendre en 1989-1990 en continuant la production de nouveaux outils.

Entreprises de moins de 50 personnes

L'Office a réalisé un projet pilote auprès de 14 entreprises employant moins de 50 personnes afin d'obtenir leur collaboration pour fournir des produits ou services en français à d'autres entreprises en voie de réaliser un programme de francisation. Plutôt que de faire appel à la mesure d'exception prévue à l'article 151 de la Charte, on a mis sur pied ce programme de promotion et de sensibilisation qui a donné d'excellents résultats. Il a permis d'accélérer la francisation d'entreprises de 50 personnes et plus, francisation qui était freinée dans certains cas par leurs fournisseurs.

Ce programme sera poursuivi en 1989-1990. Il s'agit essentiellement de promotion de l'utilisation du français dans les entreprises de 10 à 49 personnes. Cette désignation correspond mieux aux résultats qu'on peut espérer obtenir dans le cadre d'une intervention sur une base purement volontaire. Sans élargissement des pouvoirs de l'Office, on ne peut autrement intervenir pour véritablement assurer la francisation des milieux de travail dans ces 20 284 entreprises qui emploient 451 853 personnes.

Subventions aux centrales syndicales

L'Office administre un programme de subventions à l'intention des centrales syndicales quui jouent un rôle majeur dans la francisation des entreprises. Ce programme a un double volet: le premier vise à permettre la formation, par l'entremise de programmes conçus par les centrales syndicales, des syndiqués siégeant aux comités de francisation des grandes entreprises; le second vise à permettre aux centrales d'informer l'ensemble de leurs membres des objectifs de francisation en milieu de travail.

Ce programme a été mis sur pied en 1985-1986; le budget à l'origine était de 250 000 $. Depuis 1986-1987, le budget a été diminué et est demeuré stable à 150 000 $.

En 1988-1989, les sommes accordées ont été de 150 000 $ répartis de la façon suivante:

22 500 $ à la Centrale des syndicats démocratiques	15 %
37 500 $ à la Confédération des syndicats nationaux	25 %
90 000 $ à la Fédération des travailleurs du Québec	60 %

Les centrales syndicales réclament des augmentations depuis deux ans. Ces demandes sont appuyées par des programmes d'information, de promotion et de sensibilisation des travailleurs et travailleuses au français, dont les coûts dépassent largement les sommes allouées. L'Office a recommandé de hausser de 90 000 $ le budget de ce programme, pour le porter en 1989-1990 à 240 000 $.

Bref aperçu des réalisations des trois centrales syndicales au cours de l'année 1988-1989:

- utilisation des journaux des trois centrales pour publication d'articles et de numéros spéciaux sur le français au travail;
- une trentaine de rencontres de formation et d'information à l'intention de dirigeants ou délégués syndicaux concernant leur rôle dans les comités de francisation;
- ateliers sur le français, langue de travail, lors des congrès des centrales syndicales;
- interventions ponctuelles pour répondre aux questions des travailleurs lésés dans leurs droits de travailler en français;
- production de documents et guides à l'intention des syndiqués, membres de comités de francisation.

Simplification des formulaires administratifs

Des efforts considérables ont été faits cette année pour « débureaucratiser » l'approche auprès des clientèles sous gestion. Les méthodes de travail ont été complètement revues et plusieurs ont été transformées. Le résultat: plus de contacts directs, moins de documents à manipuler, un nombre supérieur de certificats remis.

Un comité spécial chargé d'étudier tous les formulaires utilisés dans le processus de francisation a terminé son travail et certains documents sont déjà en voie de transformation.

À titre d'exemple, un projet de document unique remplaçant le formulaire de Renseignements généraux, l'Analyse de la situation linguistique et le Programme de francisation a été déposé et sera expérimenté au cours de 1989-1990.

Afin d'améliorer et de faciliter le travail des organismes qui doivent faire la preuve à l'Office de la disponibilité de leurs services en français, la fiche d'analyse et le document utilisé pour l'application de l'article 23 ont été simplifiés, clarifiés.

Francisation de l'Administration

L'Office assiste les organismes de l'Administration qui doivent adopter des mesures de francisation pour se conformer à la Charte de la langue française. Il délivre des certificats de conformité à tous les orga-

nismes, soit après constat de leur situation de conformité, soit après parachèvement de leur programme de francisation.

L'Office doit aussi recommander l'approbation des mesures que doivent adopter, pour assurer la disponibilité de leurs services en français, les organismes reconnus en vertu du paragraphe f de l'article 113, qui dispensent leurs services à une population majoritairement d'une langue autre que française.

Au cours de 1988-1989, l'Office a remis 193 certificats de conformité dans les secteurs suivants:

municipal	162 certificats
santé et services sociaux	25 certificats
scolaire	4 certificats
organismes du gouvernement et ministères	2 certificats
Total	193 certificats

Tableau 3

État d'avancement de la francisation dans les organismes de l'Administration au 31 mars 1989

	Organismes de l'Administration
Nombre de certificats délivrés	3298
Nombre de programmes en cours de réalisation	93
Nombre de programmes en voie d'approbation	292
Total	3683

Comme on peut le constater, 92,1 % des organismes de l'Administration ont, soit achevé leur processus de francisation (89,5 %), soit poursuivi en 1988-1989 la réalisation de leur programme (2,5 %).

Plaintes

Au cours de 1988-1989, l'Office est intervenu 58 fois dans des organismes de l'Administration pour régler des plaintes formulées par des fonctionnaires ou des citoyens. Ces plaintes nous sont parvenues à peu près à part égale au sujet des organismes et ministères, hôpitaux et municipalités. Elles portent notamment sur l'affichage, la langue des publications et les exigences linguistiques des postes.

Gestion de l'application de l'article 23

Les organismes de l'Administration reconnus par l'Office de la langue française au sens de l'article 113 de la Charte de la langue française doivent s'assurer que leurs services sont disponibles au public dans la langue officielle.

C'est en vertu des dispositions de l'article 23 de la Charte de la langue française que ces organismes ont l'obligation d'élaborer des critères et des modalités de vérification de la connaissance de la langue officielle et de les soumettre à l'approbation de l'Office de la langue française.

Plusieurs possibilités s'offrent à ces organismes:

— l'organisme accepte que l'Office de la langue française évalue la connaissance du français du personnel dont les postes sont reconnus comme nécessitant des communications régulières avec le public; seulement six personnes ont subi un examen d'évaluation à l'Office et elles ont toutes réussi;

— l'organisme accepte les critères choisis par l'Office de la langue française pour déterminer la connaissance appropriée du français chez les employés et les candidats éventuels aux postes nécessitant des communications régulières avec le public.

Notons que 24 organismes du secteur de la santé et des services sociaux font évaluer la connaissance du français de leurs candidats par l'Institut conjoint hospitalier, dont les examens ont été approuvés par l'Office de la langue française.

La majorité des grands établissements de santé ont eu recours à l'Institut conjoint hospitalier.

Tableau

Organismes fournissant des services à des personnes en majorité d'une autre langue que française

Nombre d'organismes reconnus en vertu de l'article 113 f au 31 mars 1989	225
Nombre d'organismes reconnus dont l'Office a approuvé les critères et modalités d'application de l'article 23, au 31 mars 1989	96
Pourcentage des organismes reconnus en vertu de l'article 113 f dont les critères et modalités d'application de l'article 23 ont été approuvés:	42,7 %

Examens de français

L'Office administre les examens de français que doivent passer certains candidats et candidates pour obtenir un permis d'exercice d'un ordre professionnel (article 35).

En 1988-1989, 1763 candidats ont subi l'examen. Le taux de réussite a été de 70,8 %. En plus, 56 demandes de permis temporaire ont été faites. Elles ont toutes été autorisées.

Dans le cadre d'une entente intervenue entre l'Office, la Régie de l'assurance automobile et le Bureau de taxi de la Communauté urbaine de Montréal, 146 candidats désirant obtenir un permis de taxi ont passé des examens de français à l'Office. Leur taux de réussite a été de 66,4 %.

En matière linguistique et terminologique

Productions linguistiques et terminologiques

Dans le cadre de son second mandat, l'Office s'est consacré, en 1988-1989, à la production de lexiques et de vocabulaires qui répondent d'abord aux besoins des clientèles spécialisées dans différents secteurs d'activité économiques du Québec et, dans une moindre mesure, aux besoins du grand public.

Ces ouvrages sont élaborés avec des spécialistes du domaine venant d'entreprises, de l'Administration, d'associations, de corporations, de maisons d'enseignement, de syndicats, etc.

Les travaux qui ont été conçus de cette façon durant l'exercice 1988-1989 sont les suivants:

- la mécanisation forestière et les scieries avec la collaboration de l'Institut canadien de recherches en génie forestier, de Équipement de scierie Denis inc. et de Forano;
- les assurances avec l'aval du Bureau d'assurance du Canada et de l'Association des assureurs-vie du Québec;
- la gestion des grands projets avec huit partenaires dont Janin Construction liimitée, Le Groupe SNC et Comstock International limitée;
- l'immobilier avec Trust Royal, Royal Lepage Services immobiliers limitée, l'Association canadienne de l'immobilier et l'Association québécoise de l'immeuble;
- le transport routier avec l'Association du camionnage du Québec, Transports Canada, le ministère des Transports du Québec, le Quartier général de la Défense nationale et M. Laurent Paquin, terminologue;
- le plein air avec le ministère du Loisir, de la Chasse et de la Pêche, les fédérations de plein air et plusieurs établissements d'enseignement;
- l'optoélectronique avec le cégep de la Pocatière, Québec Téléphone, Cartier et Lelarge, cabinet de traduction;
- la télébureautique avec IBM Canada limitée, Pericom et Traductor;
- la sécurité informatique avec le ministère des Communications du Québec, la Communauté urbaine de Montréal et IBM Canada limitée;
- les tours et le tournage des métaux avec Pratt & Whitney, Canadair, Bombardier, Ateliers d'ingénierie Dominion, etc.;
- le bois ouvré (finition du bois, assemblage du bois, ameublement et menuiserie architecturale) avec l'École du meuble de Victoriaville;

et quelques autres secteurs tels que l'audio-vidéo, la robotique, les ustensiles de cuisson, les aides techniques pour handicapés, les conventions collectives, le bâtiment et le traitement de textes.

Les principaux bénéficiaires des ouvrages terminologiques faits à l'Office sont les langagiers: terminologues, traducteurs et rédacteurs; les entreprises, ministères et organismes qui travaillent dans les secteurs d'activité concernés et qui sont souvent les demandeurs; les maisons d'enseignement, étudiants et professeurs; les travailleurs et le grand public (selon le domaine).

Banque de terminologie

La Banque de terminologie du Québec (BTQ) est un système d'information qui permet de centraliser et de diffuser la terminologie nécessaire à la francisation de l'ensemble des secteurs d'activité du Québec.

La BTQ est constituée de fichiers de terminologie contenant 861 286 fiches sur lesquelles on trouve 1 950 000 termes français ou anglais. La BTQ comprend aussi des fichiers documentaires contenant près de 45 000 références d'ouvrages terminologiques dont une des langues est le français.

Au cours de l'année 1988-1989, l'enrichissement des fichiers de la BTQ s'est fait par l'ajout de 12 775 fiches de terminologie et de 1621 fiches documentaires, et par la mise à jour de 34 955 fiches de terminologie.

L'alimentation de la banque de terminologie s'effectue de la façon suivante: tous les travaux produits par les spécialistes de l'Office sont versés aux fichiers de la BTQ, ainsi que ceux produits par ses abonnés qui bénéficient de temps gratuit d'interrogation contre la fourniture de termes.

Utilisateurs de la banque de terminologie

Utilisateurs externes

La banque de terminologie est consultée à distance par terminal ou par micro-ordinateur par un réseau de 457 abonnés (dont 76 nouveaux abonnés au cours de l'exercice) provenant de l'entreprise privée, de cabinets de traduction, de l'Administration, d'établissements d'enseignement et d'organismes internationaux.

Ces abonnés ont interrogé les fichiers de la BTQ pour un total de 1957 heures au cours de l'année 1988-1989 et y ont effectué 14 247 075 accès aux fichiers (travail effectué par l'ordinateur à la suite d'une interrogation). Les accès aux fichiers représentent actuellement l'unité de mesure la plus exacte de l'utilisation réelle des fichiers de la BTQ.

Les abonnés ont payé 45 $ l'heure d'interrogation (l'Office a ainsi reçu et versé 62 264 $ au fonds consolidé au cours de l'année 1988-1989), ou ont produit et transmis à l'Office des fiches de terminologie ou des fiches documentaires pour lesquelles des crédits d'interrogation leur ont été accordés (l'équivalent de 11 274 $ pour 4283 fiches de terminologie).

Des ententes de coopération avec 12 universités du Québec ou hors Québec ont aussi cours, visant à promouvoir la production terminologique et l'utilisation de la BTQ en échange d'un accès gratuit. Ces universités ont effectué 1669 heures d'interrogation au cours de 1988-1989, ce qui représente 9 310 064 accès aux fichiers, et ont produit 1200 fiches de terminologie qui sont venues enrichir ces fichiers.

Utilisateurs internes

La BTQ est utilisée par le personnel de l'Office, notamment par les linguistes-conseils chargés de la francisation des entreprises et par les responsables des services de consultations téléphoniques. Ces deux groupes ont effectué 8174 heures d'interrogation pour un total de 15 719 545 accès aux fichiers au cours de l'année 1988-1989 afin de répondre aux besoins de leurs publics respectifs.

Elle est aussi utilisée par les terminologues responsables de la préparation des lexiques et des vocabulaires produits et diffusés par l'Office.

Diffusion linguistique et terminologique

Consultations

Ce service, utilisateur interne de la BTQ, a pour tâche d'assister les organismes de l'Administration, les organismes parapublics, les entreprises, les associations diverses et le public en général en matière de correction et d'enrichissement de la langue française parlée et écrite au Québec en répondant de façon ponctuelle par téléphone aux questions de nature linguistique et terminologique. Quinze terminologues sont directement affectés à l'assistance téléphonique ponctuelle et 2 techniciens en information secondent les terminologues dans leurs recherches.

Ce sont les entreprises qui nous questionnennent le plus, dans une proportion de 50 %, suivie des organismes du gouvernement, 13 %. Le personnel de secrétariat fait appel à nos services dans une proportion de 37 %, suivi des traducteurs et terminologues, 10 %.

Les genres de questions se répartissent comme suit:

- terminologie 35 %
- langue générale 47 % (grammaire, orthographe, typographie)
- non catégorisé 12 % (raisons sociales, documentation, renseignements divers, etc.).

La réponse est donnée immédiatement dans 90 % des cas, la réponse se trouvant soit dans la banque, soit dans les ouvrages de référence que le terminologue consulte sur place.

Au cours de l'exercice, l'Office a répondu à 75 600 consultations pour les régions de Montréal et de Québec (ce chiffre représente une augmentation de 16 % par rapport à l'exercice 1987-1988) et à 29 103 autres consultations pour les régions desservies par les bureaux d'animation.

Animation

Afin de prolonger son action dans toutes les régions du Québec et afin d'associer les entreprises comptant moins de 50 travailleurs à l'essor de francisation du Québec, l'Office réalise, par ses bureaux d'animation situés dans les dix régions administratives, des projets d'animation auprès de ce groupe d'entreprises.

Ayant pour objectifs l'amélioration de la qualité du français en milieu de travail, l'uniformisation du vocabulaire dans chaque domaine et la croissance de l'autonomie linguistique des travailleurs, ces projets visent tous les niveaux hiérarchiques de l'entreprise de même que, dans de nombreux cas, les populations locales ou régionales. Les groupes socio-économiques et socio- culturels des régions sont également invités à se joindre à ces activités d'animation linguistique.

Au cours de l'exercice, quatre importants secteurs d'activité ont fait l'objet de projets d'animation:

- l'automobile, avec la collaboration des associations régionales de concessionnaires d'automobiles qui ont participé financièrement à la réalisation de projets dans 8 régions;
- ces projets ont intéressé 179 concessionnaires, rejoignant ainsi 6014 salariés;
- la restauration avec, cette fois, la participation des médias écrits et électroniques; 4 projets ont été réalisés dans autant de régions, concernant 75 restaurants et 115 salariés;

- le commerce de détail, avec la participation des associations de commerçants et avec les centres commerciaux;
- 6 régions ont réalisé des projets, concernant 1415 travailleurs dans 1116 entreprises;
- l'imprimerie, où des projets d'implantation linguistique, par l'animation, ont été réalisés dans 9 régions, intéressant 169 imprimeurs, pour un total de 207 salariés.

L'ensemble des activités d'animation de l'Office ont atteint 22 388 personnes dans 2645 entreprises.

Chroniques linguistiques

Afin de maintenir l'intérêt de la population à l'égard de la qualité de la langue, l'Office diffuse de nombreuses chroniques linguistiques dans les médias, tant dans les médias électroniques que dans la presse écrite. Ainsi, au cours du dernier exercice, 3035 chroniques ont été diffusées dans 38 postes de radio, et 1186 chroniques ont été diffusées dans 48 journaux ou bulletins d'entreprise.

Séances de perfectionnement en français

Des séances de perfectionnement en français sont offertes dans toutes les régions du Québec à l'intention, notamment, des agentes de secrétariat des entreprises. Au cours de l'exercice, 208 séances ont été tenues dans les dix régions du Québec.

Publications

Les publications de l'Office de la langue française se partagent en deux grandes catégories: les coéditions avec le ministère des Communications (Les Publications du Québec) et les éditions réalisées par l'Office.

Au cours des douze derniers mois, Les Publications du Québec ont vendu 43 914 exemplaires pour une valeur totale de 357 480,35 $.

On trouve dans la première catégorie les vocabulaires et les lexiques vendus par Les Publications du Québec. Il y a actuellement 72 titres en vente. On trouve, dans la deuxième, les vocabulaires et lexiques en édition provisoire, les documents de recherche, les carnets, les affiches, les énoncés de politique, les dépliants et les périodiques qui sont distribués gratuitement par l'Office. Il y a à l'heure actuelle 172 titres dans cette catégorie.

Ont été publiés au cours de l'exercice, les ouvrages suivants:

Coédition avec le ministère des Communications
Lexique de la chimie alimentaire
Vocabulaire général du tabac
Vocabulaire de l'acériculture
Vocabulaire relatif à la déclaration de revenus
Rapport annuel de l'OLF, 1987-1988

Lexiques, vocabulaires et documents linguistiques édités par l'Office de la langue française
Méthodologie de la recherche terminologique (réimpression)
Vocabulaire de la perceuse électrique et de ses outils coupants (réimpression)
Vocabulaire des outils abrasifs (réimpression)
Lexique du transport routier (réimpression)
Vocabulaire général de l'outillage (réimpression)
Vocabulaire de la gestion des documents administratifs (réimpression)
Vocabulaire des outils d'assemblage (réimpression)
Lexique élémentaire à l'usage des médecins (réimpression)
Lexique élémentaire à l'usage des infirmières et infirmiers et des infirmières et infirmiers auxiliaires (réimpression)
Lexique élémentaire à l'usage des diététistes (réimpression)
Méthodologie de la recherche terminologique ponctuelle (réimpression)
Typographie et terminologie
Bibliographie de travaux québécois, Volume I
Bibliographie de travaux québécois, Volume II
Inventaire des travaux en cours et des projets de terminologie
La situation linguistique dans les grandes entreprises québécoises au moment de l'adoption de la Charte de la langue française
Le français quotidien du personnel de secrétariat (réimpression)
Le français quotidien des gestionnaires (réimpression)
Le français quotidien des communicateurs et des communicatrices (réimpression)
Aide-mémoire destiné aux gens d'affaires (réimpression)
Le français sur quatre roues (réimpression)
Vocabulaire de la chaussure: outils
Vocabulaire de la chaussure: machines
Vocabulaire de la chaussure: opérations
Vocabulaire de la chaussure: cuirs et matières premières
Lexique usuel de l'industrie du vêtement
Énoncé d'une politique linguistique relative aux québécismes (réimpression)
Titres et fonctions au féminin: essai d'orientation de l'usage (réimpression)
Bibliographie de la néologie: 300 apports nouveaux
Guide d'interrogation de la BTQ (réimpression)

Dépliants édités par l'Office

Membres des ordres professionnels (réimpression)
Séances de perfectionnement en français (réimpression)
L'informatique en français
L'informatique en français (version anglaise)
Les services de l'Office
La Banque de terminologie du Québec... on s'y abonne
La langue des congrès, foires, expositions, colloques, salons tenus au Québec
Language pertaining to convention, fair, exhibition, conference held in Québec
Pour répondre aux questions souvent posées sur la Charte de la langue française
Colloques pour les comités de francisation (3 dépliants)

Affiches éditées par l'Office

Les boulons (réimpression)
Les clefs (réimpression)
Limes et outils abrasifs (réimpression)
Perceuse électrique (réimpression)
Les tournevis (réimpression)
Le français sur quatre roues (4 affiches)
Les palans
Les poulies
CAO-FAO habillement
Les ponts roulants
Les accouplements
Les cols
Le veston
Le blouson
Les plis
Vêtement d'enfant
Le pantalon
Les attaches
Les poches
Description du modèle: la saharienne
Description du modèle: le survêtement
Description du modèle: ensemble ouatiné
Illustrations de vêtements

L'Office a distribué, gratuitement, 191 537 documents répartis de la façon suivante:

— vocabulaires, lexiques	16 599
— documents de recherche	4 541
— néologie en marche	4 202
— carnets (de termes)	14 206
— documents officiels	1 395
— énoncés de politique	2 285
— autres documents (dépliants, affiches, etc.)	27 109
— La francisation en marche (revue)	80 000
— Bloc-Notes (bulletin)	41 200

Commission de terminologie de l'OLF

La Commission de terminologie a pour mandat de soumettre à l'approbation de l'Office les avis de normalisation ou de recommandation linguistique et les énoncés de politique qui décrivent les choix linguistiques de l'Office.

La commission de terminologie est responsable de six commissions ministérielles de terminologie:

— Commission de terminologie des affaires sociales;
— Commission de terminologie des transports;
— Commission de terminologie de l'éducation;
— Commission de terminologie géographique;
— Commission de terminologie juridique;
— Commission de terminologie de la sécurité du revenu.

En outre, un protocole d'entente est en voie de réalisation en vue de l'officialisation par l'Office des normes terminologiques du Bureau de normalisation du Québec.

Depuis 1977, l'Office a publié près de 1500 avis terminologiques dans la Gazette officielle du Québec, conformément à l'article 118 de la Charte de la langue française.

Subventions à la recherche linguistique et terminologique

Les objectifs de la politique de subventions sont principalement de compléter l'action de l'Office dans les divers secteurs de son intervention, mais surtout dans les domaines de la linguistique, de la sociolinguistique, de la sociologie de la langue, de la toponymie et de la terminologie.

Le programme contribue à aider les chercheuses et les chercheurs québécois dans leurs travaux de terminologie et à faire le point sur les principaux problèmes que provoque le changement sociolinguistique.

Au cours de l'exercice, 11 subventions ont été accordées, pour une somme totale de 160 000 $. Voici la liste des travaux subventionnés, des bénéficiaires et des sommes accordées à chacun:

— L'apprentissage de la grammaire du français écrit (Claire Asselin et Denis Dumas de l'Université du Québec à Montréal, 21 000 $);
— En d'autres termes (Nicole Charette et Pierre Collinge de l'Université de Sherbrooke, 17 000 $);
— Vocabulaire anglais-français de l'hydrogéologie des contaminants (Janny D'Astous, 18 000 $);

- Impact de l'informatisation sur l'utilisation du français dans les entreprises utilisatrices de haute technologie au Québec: étude de perceptions et perspectives d'avenir (Jean Ducharme, Louis-André Lefebvre et Élizabeth Lefebvre de l'Université du Québec à Montréal, 10 000 $);
- Immigration, langue et société: vers un nouveau paradigme (Daniel Latouche et Francine Dansereau de l'INRS-Urbanisation, 5 000 $);
- Vocabulaire anglais-français des équipements lourds de ski alpin (Diane Leclerc, 20 000 $);
- Aménagement linguistique du Québec comparé avec celui d'autres États (Jacques Leclerc du Collège Bois-de-Boulogne, 20 000 $);
- Outils logiciels en vue d'une grammaire d'unification du français à très large couverture (Jean-Yves Morin de l'Université de Montréal, 12 000 $);
- Lexique anglais-français de l'éditique (Paul Pupier de l'Université du Québec à Montréal, 10 000 $);
- Adaptation des bases de données linguistiques de l'Office à l'évolution scientifique et technologique de la linguistique computationnelle (Conrad F. Sabourin, 15 000 $);
- La propriété des entreprises au Québec en 1987 (François Vaillancourt de l'Université de Montréal, 12 000 $).

Coopération internationale

Pour remplir de façon plus efficace son mandat en matière de recherche linguistique et terminologique, c'est-à-dire en vue de l'enrichissement et de la correction de la langue, l'Office entretient de nombreux contacts avec les spécialistes de l'étranger par le biais de missions ou de stages et participe aux travaux de divers organismes internationaux.

Réseau international de néologie et de terminologie (RINT)

L'Office est membre du Réseau international de néologie et de terminologie en langue française dont il assume le secrétariat et pour lequel il a élaboré un certain nombre de documents au cours de l'exercice.

Les objectifs du Réseau peuvent être énoncés comme suit:

- adapter la langue française à l'expression de la modernité scientifique et technique en favorisant son développement terminologique;
- fournir aux francophones des outils d'expression, plus particulièrement les vocabulaires scientifiques et techniques dont ils ont besoin;
- organiser et coordonner des échanges entre francophones en matière de néologie et d'aménagement terminologique;
- favoriser, parallèlement au développement du français, le développement des autres langues comme les langues nationales de la francophonie du Sud.

Outre le Québec, les membres du Réseau sont le Canada, la France, la Belgique et la Suisse. Avec la collaboration et pour le bénéfice des membres, l'Office a publié un inventaire des travaux en cours et des projets de terminologie et préparé un inventaire des travaux de terminologie récents pour parution en juin 1989.

Réseau des industries de la langue

Le Réseau des industries de la langue (RIL) est l'un des cinq grands réseaux de coopération mis en place lors de la première Conférence des chefs d'États et de gouvernements des pays ayant en commun l'usage du français, à Paris en 1986. Le RIL a pour objectif majeur l'adaptation de la langue française à l'évolution scientifique afin que le français puisse appuyer le développement de la recherche dans les secteurs de pointe, tout particulièrement dans le domaine des nouvelles technologies de la communication.

L'Office administre cinq projets agréés par le RIL dont trois figurent dans le programme du Réseau international de néologie et de terminologie.

Inventaire des travaux de terminologie

Il s'agit de procéder par enquête à l'identification des travaux en cours et des projets de terminologie ainsi que des ouvrages de terminologie récemment publiés, afin de constituer une banque d'information documentaire et d'élaborer trois publications.

Organisation d'un séminaire sur les principes méthodologiques fondamentaux pour la conduite de travaux terminologiques

Il s'agit d'identifier et de comparer les différentes méthodes en usage dans les modules du RINT, et de convenir des principes méthodologiques qui devraient permettre de conduire les travaux de terminologie.

Réunions du RINT

Le comité d'orientation du Réseau international de néologie et de terminologie tient deux réunions par année afin d'établir le programme et d'évaluer les résultats obtenus par les différents modules.

Développement d'un système de dépouillement terminologique assisté par ordinateur

Ce projet a pour objectif la réalisation d'un système informatique composé d'un analyseur lexico-sémantique, d'une base de connaissance et d'un moteur d'inférence; il est destiné à accroître la productivité des terminologues de l'espace francophone.

Sondage de flux d'information (SOFI)

Ce projet a pour objet la mise au point d'instruments informatiques destinés aux travaux des observatoires de la recherche et de l'innovation et devrait permettre d'extraire de la documentation scientifique et de produire les éléments de contenu nécessaires à une analyse et à une évaluation dynamique scientifique.

Missions et stages

Des représentants de l'Office se sont rendus dans différents pays afin d'y rencontrer leurs interlocuteurs.

En France (4 missions):

- harmonisation de la normalisation terminologique en général et plus particulièrement en optoélectronique;
- mission exploratoire sur les droits d'auteur et sur les plans de classement dans les banques de données non numériques;
- préparation d'un séminaire sur les méthodes de travail en néologie;
- participation au colloque « Terminologie et industries de la langue ».

En France et en Belgique (2 missions):

- accord de coopération avec les universités;
- concertation et bilan relatif à l'Inventaire des travaux terminologiques en cours et à l'Inventaire des travaux récents.

En Tunisie et en France (1 mission):

- mise en œuvre de projets des industries de la langue.

L'Office a reçu 6 spécialistes français. Les sujets traités par les spécialistes ont été l'économie, l'agriculture, les sciences, les transports, la médecine, ainsi que la pénétration de l'anglais.

Un spécialiste chinois de normalisation scientifique est venu s'enquérir des principes, de la conception et du fonctionnement de la BTQ.

Nos interlocuteurs de l'étranger ont effectué des séjours de durées variables à l'Office, que ce soit pour des sessions de concertation (France-Québec ou Belgique-Québec) ou pour l'évaluation d'ententes, comme ce fut le cas lors de la visite de représentants de l'ONU.

Enfin, dans le cadre du programme permanent de stages de formation en recherche terminologique, l'Office a accueilli trois stagiaires de l'étranger, dont deux en provenance de la Catalogne et l'autre de France. La durée des stages a été, selon les cas, de un à trois mois.

Services

Pour soutenir et compléter son action dans la réalisation de son double mandat, l'Office de la langue française s'est doté de services qui sont, tantôt à la disposition de la population, tantôt réservés exclusivement à la gestion de l'organisme.

Renseignements

Pour bien informer les citoyens et citoyennes sur les exigences de la Charte, de même que sur le mandat et le fonctionnement de l'organisme, l'Office offre un service de renseignements; les personnes qui désirent obtenir des renseignements peuvent s'adresser à l'Office, par téléphone, par écrit, ou s'y présenter en personne.

Au cours de l'exercice, l'Office a répondu à 3937 demandes de renseignements, dont 2230 provenaient de Montréal et 1707 des différentes autres régions du Québec.

Information interne

Pour bien informer son personnel de l'évolution du dossier linguistique et des perceptions générales à l'égard de son action, l'Office publie une revue de presse quotidienne (236 numéros au cours de l'exercice) et une revue de presse hebdomadaire (46 numéros) consacrée à la presse régionale.

L'Hebdo express, lettre hebdomadaire de renseignements, le Spécial Express, pour transmettre l'information urgente et Le trait d'union, journal interne, ont pour but d'informer le personnel sur les activités générales de l'Office. Par ailleurs, les activités publiques de l'Office sont énumérées dans L'Office sur la place publique.

Expositions

Pour rencontrer la population, promouvoir ses services, diffuser ses publications et faire connaître sa banque de terminologie, l'Office a participé à un certain nombre de manifestations publiques au cours du dernier exercice.

Il a également participé à un certain nombre de salons ou d'expositions organisés par diverses instances publiques ou privées:

- Salon international de l'informatique de Montréal
- Salon Info Services Plus à Gaspé
- Salon Le monde des affaires à Montréal
- Journée « Portes ouvertes » à l'Union française à Montréal
- Exposition industrielle de Matane
- Congrès de l'éducation de la Mauricie et des Bois-Francs
- Salon du livre de l'Abitibi — Témiscamingue
- Salon du livre de l'Estrie
- Salon du livre de Trois-Rivières
- Salon du livre de l'Outaouais
- Carrefour de la femme à Trois-Rivières-Ouest

Recherche

Des études et des recherches sont effectuées par l'Office afin de lui permettre d'établir ou de modifier ses politiques en matière de promotion et d'implantation du français ou dans le but d'évaluer certaines de ses stratégies d'intervention. Treize études ou recherches ont été effectuées au cours du dernier exercice:

- Étude sur les comités de francisation
- Étude sur le comportement des abonnés directs à la Banque de terminologie du Québec
- Expérience d'implantation terminologique dans quelques entreprises manufacturières
- Étude d'évaluation sur la revue « La francisation en marche »
- Étude évolutive du projet « Le français sur 4 roues »
- Étude sur la situation linguistique dans les entreprises de 10 à 49 employés et avis de faisabilité portant sur la francisation de ces entreprises
- Avis de faisabilité d'un système permanent d'évaluation de la francisation
- La présence francophone dans la haute direction des entreprises employant entre 500 et 999 personnes au Québec en 1988
- Difficultés rencontrées par les entreprises en cours de francisation
- Validation de données linguistiques concernant l'appartenance des entreprises
- Les entreprises manufacturières et la langue des logiciels utilisés
- Table ronde « Immigration et langue de travail »
- La féminisation des textes et documents

Service juridique et secrétariat

Le service juridique donne des conseils et avis au personnel de l'Office ainsi qu'au personnel de la Commission de toponymie, sur tous les aspects juridiques de l'application de la Charte. Il rédige également les règlements adoptés par l'Office et s'assure du contenu juridique des textes d'information publiés par ce dernier. Il donne son approbation aux contrats conclus par l'Office et il établit les relations nécessaires avec les services juridiques d'autres organismes.

Le secrétariat assure la gestion du dossier des plaintes relatives à l'article 46 de la Charte de la langue française. L'étude des plaintes constitue une fonction de caractère quasi judiciaire, qui doit être exercée par les membres de l'Office eux-mêmes. À ce jour, 157 dossiers ont été ouverts; des décisions ont été rendues dans 58 cas, 77 dossiers ont été fermés pour diverses raisons et 22 dossiers sont en traitement au 31 mars 1989.

Les 58 décisions rendues se répartissent de la façon suivante:

— anglais nécessaire	32
— anglais non nécessaire	16
— italien nécessaire	1
— chinois nécessaire	1
— grec non nécessaire	1
— plaintes irrecevables	5
— aucune décision à rendre	2*

Bibliothèques

L'Office met à la disposition de son personnel, des entreprises ainsi que des chercheurs spécialisés en terminologie et en traduction, deux bibliothèques. Au cours de l'exercice 1988-1989, 13 841 usagers ont pu se prévaloir des différents services qu'elles offrent.

Durant cette même période, l'Office a fait l'acquisition de 1401 ouvrages terminologiques et paraterminologiques et s'est abonné ou réabonné à 190 périodiques. Il a effectué 6160 prêts de documents et 6309 prêts entre bibliothèques. Les bibliothécaires ont répondu à 2672 demandes de références générales et spécialisées ainsi qu'à 345 demandes de téléréférence.

En plus d'assurer la publication de 8 numéros de Parutions récentes et de rédiger une chronique documentaire dans La francisation en marche, les biblio-

* L'employeur a renoncé séance tenante à l'exigence linguistique.

thécaires ont également participé à deux projets d'envergure, soit la réédition du Catalogue collectif des périodiques des bibliothèques gouvernementales du Québec et le projet de lecture et de correction des microfiches auteurs du Fichier collectif des bibliothèques gouvernementales.

Informatique

L'Office gère l'ensemble de ses systèmes informatiques et bureautiques et fournit également des services à la Commission de toponymie du Québec. Il faut noter que la Commission de protection de la langue française a décidé de ne pas donner suite au projet de développement de son système de suivi des plaintes.

Au cours de l'exercice, neuf projets de développement ont été réalisés, vingt-quatre systèmes ont fait l'objet d'entretien, d'amélioration, de support, de soutien ou d'exploitation tant pour les systèmes de la BTQ que pour les systèmes de gestion de l'OLF et de la CTQ.

L'élaboration d'un portrait-robot de la BTQ de même que l'évaluation des recommandations d'amélioration du comité Côte ont contribué à préciser l'approche par prototype que l'Office entend mettre de l'avant pour la refonte de sa banque de terminologie.

L'Office utilise les ordinateurs de la firme IST pour la diffusion de sa BTQ à laquelle peuvent se relier plus de 450 abonnés. Sur la base d'une location- achat pour laquelle il devra exercer son option à la fin du prochain exercice, il utilise un ordinateur HP-3000 de 5 méga-octets de mémoire centrale et de 1,7 giga-octets d'emmagasinage sur support magnétique.

Plus de 70 micro-ordinateurs et terminaux peuvent être reliés à l'ordinateur pour permettre l'accès aux différentes banques de données par des liens à haute vitesse. Les usagers de l'Office peuvent aussi accéder à des installations centrales d'impression laser ou matricielle, en plus de disposer d'imprimantes aux divers postes de bureautique.

Administration

Le personnel chargé de l'administration de l'Office conseille le personnel d'encadrement en matière de gestion et de planification administrative. Il assure la répartition équitable des ressources matérielles et financières mises à la disposition de l'Office par le gouvernement pour son bon fonctionnement et pour la réalisation de ses objectifs. Il planifie, organise, contrôle et coordonne toutes les activités liées à la gestion financière de l'Office, de même qu'il rationalise les choix et les priorités budgétaires pour assurer le bon déroulement du cycle budgétaire.

C'est ce même personnel qui assure la gestion documentaire de près de 25 000 dossiers.

Enfin, il gère les ressources matérielles, en veillant à l'aménagement et à l'équipement des bureaux, au bon fonctionnement du service du courrier, des livraisons, du service téléphonique et de la reprographie, et en assurant l'achat des fournitures et du mobilier.

Au cours du dernier exercice, l'Office a procédé au réaménagement de ses locaux de Montréal, avec le concours de la Société immobilière du Québec. Le tableau qui suit fait état du budget et des dépenses pour l'exercice 1988-1989.

Tableau 4

État du budget et des dépenses de l'exercice 1988-1989

Catégories	Budget Original $	Budget Modifié $	Dépenses $
Fonctionnement			
Traitements	10 702 200	10 636 200	10 606 200
Autres rémunérations	650 000	750 000	750 000
Communications	1 019 300	1 015 300	1 015 300
Services	956 100	965 700	939 100
Entretien	126 000	127 800	127 800
Loyers	1 934 200	1 893 500	1 893 500
Fournitures	209 500	270 400	270 400
Équipement	17 000	32 000	32 000
Autres dépenses	53 300	61 300	61 300
Prêts et avances	6 000	6 000	6 000
	15 673 600	**15 758 200**	**15 701 600**
Capital			
Matériel et équipement	**210 000**	**195 000**	**195 000**
Transfert			
Programme de subventions à la recherche	160 000	160 000	160 000
Autres subventions	20 000	20 000	20 000
Subventions aux centrales syndicales	150 000	150 000	150 000
	330 000	**330 000**	**330 000**
Total	**16 213 600**	**16 283 200**	**16 226 600**

Personnel

L'Office administre six programmes d'activité en matière de gestion de personnel: la détermination du niveau des emplois (catégorie, corps d'emploi et niveau de chacun des emplois), la dotation (recrutement, sélection et titularisation des employés), le développement des ressources humaines (perfectionnement), le suivi des effectifs et du budget de rémunération (contrôle des postes et du budget), les relations de travail (interprétation et application des conventions collectives, des règlements, des politiques et des directives) et la rémunération (émission et distribution des chèques de paye et des autres chèques reliés aux avantages sociaux). Il administre également la politique visant à assurer le respect de la Loi sur la protection des non-fumeurs à l'Office de la langue française.

Le tableau qui suit illustre la répartition du personnel de l'Office, par direction et par catégorie d'employés.

Tableau 5

Effectif par direction et par catégorie d'employés au 31 mars 1989

	Cadres	Professionnels	Techniciens et assimilés	Employés de bureau et assimilés	Total
Direction					
Postes occupés	1	3	—	2	6
Postes vacants	1	—	—	—	1
Postes autorisés	2	3	—	2	7
Service de l'informatique					
Postes occupés	1	8	10	4	23
Postes vacants	—	1	—	1	2
Postes autorisés	1	9	10	5	25
Services au public					
Postes occupés	4	52	7	22	85
Postes vacants	—	1	—	—	1
Postes autorisés	4	53	7	22	86
Recherche et secrétariat					
Postes occupés	2	9	6	5	22
Postes vacants	—	1	—	—	1
Postes autorisés	2	10	6	5	23
Personnel					
Postes occupés	1	1	2	6	10
Postes vacants	—	1	—	—	1
Postes autorisés	1	2	2	6	11
Administration					
Postes occupés	1	2	2	10	15
Postes vacants	—	1	—	—	1
Postes autorisés	1	3	2	10	16
Productions linguistiques et terminologiques					
Postes occupés	4	37	12	7	60
Postes vacants	—	—	—	—	—
Postes autorisés	4	37	12	7	60
Francisation					
Postes occupés	5	49	2	20	76
Postes vacants	—	2	—	1	3
Postes autorisés	5	51	2	21	79
Total Office de la langue française					
Postes occupés	19	161	41	76	297
Postes vacants	1	7	—	2	10
Postes autorisés	20	168	41	78	307
Commission de toponymie					
Postes occupés	4	9	5	10	28
Postes vacants	—	—	—	—	—
Postes autorisés	4	9	5	10	28
TOTAL					
Postes occupés	22	170	46	86	325
Postes vacants	1	7	—	2	10
Postes autorisés	23	177	46	88	335

Orientations

L'Office a défini ses grandes orientations pour les années 1989-1994 sous le thème « Vers une francisation réelle et durable ». Leur mise en application débutera donc dès le prochain exercice.

Ainsi, en matière de francisation des milieux de travail, du commerce et des affaires, il entreprendra de rallier, de façon active et soutenue, tous les partenaires autour des défis actuels et futurs de la francisation; il valorisera le rôle et soutiendra, de façon concrète et continue, le travail des comités de francisation; il associera davantage la communauté anglophone à la francisation des milieux de travail, du commerce et des affaires; il verra à sensibiliser et à associer à la francisation certains groupes « porteurs d'avenir » dont les jeunes, les communautés culturelles et les immigrants; enfin, il invitera et incitera les entreprises employant de dix à quarante- neuf personnes à participer activement à la francisation du Québec.

En matière de recherche linguistique et de terminologie, il évaluera périodiquement les besoins de façon à établir, sur cette base, les priorités en matière de recherche, de normalisation, de terminologie et d'assistance linguistique; il assurera, en coopération étroite avec tous les partenaires de la francisation, une production adéquate des ressources linguistiques et terminologiques dont le Québec a besoin pour réussir la francisation et, en particulier, celle des entreprises et de l'Administration; enfin, il favorisera la diffusion et suscitera l'implantation des terminologies en vue d'une francisation réelle et durable.

Quant aux priorités organisationnelles, elles se résument comme suit: plus de qualité afin d'assurer la conformité des produits et des services aux besoins des diverses catégories de clientèle; plus d'efficacité pour assurer à l'interne un climat de travail qui favorise la motivation, la coopération et la fierté de tous les membres du personnel; et un plus grand rayonnement de l'organisme pour assurer la réalisation du mandat qui lui est confié par la Charte de la langue française.

Annexe

Liste des bureaux de l'Office de la langue française

Montréal (siège)

Case postale 316
Tour de la Place-Victoria, 16e étage
Montréal (Québec)
H4Z 1G8
Tél.: (514) 873-4460

Québec (siège)

700, boul. Saint-Cyrille Est
Québec (Québec)
G1R 5G7
Tél.: (418) 643-8906

Bureaux d'animation

Abitibi—Témiscamingue

Complexe Théberge
19, rue Perreault Ouest
Bureau 300
Rouyn-Noranda (Québec)
J9X 6N5
Tél.: (819) 762-6571

Bas-Saint-Laurent—Gaspésie

Centre administratif
337, rue Moreault
Rimouski (Québec)
G5L 1P4
Tél.: (418) 722-3508

Côte-Nord

Centre commercial Laflèche
625, boul. Laflèche
Bureau 200
Baie-Comeau (Québec)
G5C 1C5
Tél.: (418) 589-7842

Estrie

195, rue Belvédère Nord
Sherbrooke (Québec)
J1H 4A7
Tél.: (819) 569-9707

Laurentides—Lanaudière
85, rue de Martigny Ouest
4e étage
Saint-Jérôme (Québec)
J7Y 3R8
Tél.: (514) 432-1393

Mauricie—Bois-Francs
100, rue Laviolette
3e étage
Trois-Rivières (Québec)
G9A 5S9
Tél.: (819) 376-4433

Montréal et Montérégie

1111, rue Saint-Urbain
Bureau R-20
Montréal (Québec)
H2Z 1Y6
Tél.: (514) 873-5456

Outaouais

Édifice Jos-Montferrand
170, rue de l'Hôtel-de-Ville
6e étage
Hull (Québec)
J8X 4E2
Tél.: (819) 770-7713

Québec

800, place D'Youville
bureau 200
Québec (Québec)
G1R 3P4
Tél.: (418) 643-1908

Saguenay—Lac-Saint-Jean

Place Saint-Michel
3885, boul. Harvey
Bureau 301
Jonquière (Québec)
G7X 9B1
Tél.: (418) 547-6608